



Antwoorden op de vragen van Patrick Jolie

Momenteel worden 15 van de 19 PZ's in West-Vlaanderen gedispachted door Ciwes. 2016 kende een uitbreiding met de toetreding van de PZ Vlas. In 2017 volgde RIHO. De zone Grensleie houdt dit in overweging maar is op heden nog niet aangesloten bij Ciwes.

- Algemeen mbt de opstart en bijsturing van de samenwerking met Ciwes:

Tijdens het jaar 2015 werd op beleidsniveau een concept van NIB16 (nieuw interventiebeleid 2016) voorbereid en ontwikkeld om met de verantwoordelijken van Ciwes te overleggen en uit te werken richting opstart van de operationele uitvoering in januari 2016. Hiervoor werd een projectteam samengesteld binnen de (toenmalige) operationele zijde van de organisatie met participatie van een operationele middenkader en basiskader uit interventie. Heel concreet werd de lijst met items van 'noodhulp' gedetailleerd uitgewerkt en werden hieraan ploegen toegewezen die in een nieuwe methodiek moesten werken. In grote mate ging het om de tweedeling tussen reactieve 101-ploegen met – indien nodig - als back-ups proactieve fenomeenploegen. Per dag en shift werd hiervoor een quotum vastgelegd en werd voor ieder 'item' een specifiek soort ploeg bepaald. De definitieve vastlegging van het aantal en soort ploegen werd in een plenaire en uitgebreide leidinggevende vergadering vastgelegd eind juni 2015. Daarna werd de voorbereiding in samenwerking met het projectteam Vlas - Ciwes verder gezet met als einddoelstelling effectieve opstart januari 2016.

Het NIB werd goedgekeurd op het BOC van 8 oktober 2015(bijlagen). Hierover is een uitgebreide (tot op persoonsniveau) communicatie gevoerd met de medewerkers.

Alle personeelsleden kregen een ppt voorstelling (gevoegd als bijlagen) voorafgaand aan de opstart van de samenwerking met Ciwes over de manier van werken, niet alleen zuiver operationeel, maar ook mbt de omkaderende ondersteuning intern de organisatie. Dit werd ook in een uitgebreide tekst ter beschikking gesteld (bijlage). De ganse workflow werd door het personeelslid van interventie dat lid was van het projectteam operaties/Ciwes in beeld gebracht. Ook aan de zijde van Ciwes werd de innoverende benadering van inzet van ploegen toegelicht aan alle leden (call-takers en dispatchers, zie bijlagen).

Naar aanleiding van deze sessies werden door de personeelsleden bijkomende vragen gesteld tot verduidelijking die werden opgenomen in een'FAQ' (gevoegd als bijlage). Deze werd permanent aangevuld en ter beschikking gehouden van alle personeelsleden. De operationele uitwerking van het concept werd hierdoor steeds verder verfijnd en waar nodig aangepast.

Naar aanleiding van de operationele ervaringen op het terrein – het beleid ging in uitvoering op het terrein vanaf januari 2016 - werd het NIB in de loop van 2016 bijgestuurd. De belangrijkste bijsturingen, aanpassingen of verduidelijkingen mbt het NIB (nieuw interventiebeleid januari 2016) – onder meer op basis van de maandelijkse evaluaties – zijn de volgende:

- Als bijlage wordt een lijst gevoegd van de onderwerpen die aan Ciwes werden aangekondigd met vraag tot verbetering na de eerste operationele opstart en ervaringen (bijlagen evaluatie Ciwes);
- Vanaf september 2016 werden een aantal aanpassingen op operationeel vlak doorgevoerd na het BOC dd 19 april 2016, waarvan het overzicht is gevoegd als bijlage; deze aanpassing traden in werking vanaf september 2016; zie ook bijlage
- Eveneens wordt de lijst gevoegd met de aanpassingen die werden doorgevoerd aan het interventiebeleid vanaf januari 2017 zoals deze werden voorgelegd en goedgekeurd op en door het BOC van 18 oktober 2016 en uitgewerkt in een ppt ten behoeve van de personeelsleden; in een samenvatting worden ook de hoofdlijnen van de bijsturing meegegeven (bijlage). Er werd een vergelijking gemaakt van het aantal noodzakelijke ploegen (personeelsleden) om de switch van fenomeen- naar dag/actieploegen onder één 101-kanaal mogelijk te maken.

Het jaar 2016 werd globaal geëvalueerd met een vergelijking van de vooropgezette planning van het verhoogde aantal zichtbare en proactieve ploegen op het terrein, verdeeld over de shifts in fenomeenploegen, in verhouding tot de werkelijk uitgevoerde diensten. Hierbij werd ook de voorspelbaarheid van de geplande dienst positief afgepunt (bijlage). De globale evaluatie van de samenwerking met Ciwes en Vlas maakte het voorwerp uit van een presentatie die werd voorgelegd aan het politiecollege van 5 mei 2017 (bijlage). Deze presentatie is eveneens gevoegd als bijlage. Hierin staan een aantal elementen en argumenten die de verwachtingen versus uitvoering van de samenwerking met Ciwes duiden. Deze analyse kan dan vergeleken worden met de argumentatie om de overgang van de eigen 101-dispatching naar Ciwes te motiveren, zoals aangebracht op de politieraad van 27 april 2015. Dit moet dan ook worden gezien in het licht van de visie die door de korpschef werd toegelicht op de raad van 25 april 2016 en die is opgebouwd op basis van de premisses die bij de opstart van het mandaat werden opgelegd (bijlage).

Op het college van 5 mei 2017 werd een traject vastgelegd met het oog op een verbeterde samenwerking met Ciwes en een optimale werking van de lokale DMR (digitale monitoring room) richting het betrekken van het nieuw politiecommissariaat najaar 2018 (bijlage).

- **Dispatchers**

De bezetting met (exclusieve) dispatchers bedroeg vóór de overgang naar Ciwes 12 personeelsleden. Hieraan werden steeds een aantal flexibele medewerkers toegevoegd die uit een andere dienst konden worden ter beschikking gesteld in geval van nood. Sinds de overgang naar Ciwes bestaat de poule dispatchers nog uit 8 personeelsleden, exclusief de feitelijke afdelingsverantwoordelijke. Geen enkele van de medewerkers werd intern geheroriënteerd; niemand werd herplaatst of heeft een andere betrekking aangevraagd. Pensionering, detachering naar Ciwes en NAVAP hebben gezorgd voor een natuurlijke wijze van downsizing.

- **Meldingen**

Inzake de kwantitatieve “ernstgraad” van de meldingen wordt de lijst (een integraal jaaroverzicht lijst CIWES) gevoegd als bijlage. Bij wijze van vergelijking met de eigen cijfers wordt het overzicht gevoegd van de nomenclatuurlijst onder de eigen dispatching voor de periode 2012 – 2014 (bijlage).

De gemiddelde aanrijtijd bedraagt volgens de cijfers van Ciwes (2016) 0:09:52 minuten; de mediaan aanrijtijd bedraagt 0:07:13 minuten. De gemiddelde afhandelingstijd bedraagt dan weer 0:47:08 minuten; de mediaan afhandelingstijd staat op 0:20:49 minuten. De gemiddelden die retroactief (en op basis van andere bronnen) konden worden berekend vanuit een eigen dispatching Vlas bedroegen respectievelijk 09:02 minuten en 37:42 minuten (periode 2013 – 2015).

Met het nieuwe interventiebeleid wordt de opdracht toegewezen aan de interventieploeg welke het langst vrij is. Dus wie zich niet vrij zet uit een vorige interventie zal niet onmiddellijk een nieuwe opdracht krijgen alsook de aanrijtijd is niet determinerend zoals bij ambulances waar een berekening wordt gemaakt van “dichtstbijzijnde adequate hulp”. Het adequaat gebruik van de statussen door de ploegen Vlas ligt laag (ploeg zonder ingave van status = acceptatie van opdracht “AK” 81%, onderweg “ER” 65%, aangekomen “AR” 55%) zodat de beschikbaarheid wellicht met vertraging op het niveau van Ciwes duidelijk wordt. Zie hierbij wellicht de impact op de afhandelingstijd ter plaatse.

Het totaal aantal gedispatchte gebeurtenissen is als volgt verdeeld over de entiteiten van de zone:

KORTRIJK	19409	= 88%
KUURNE1782		= 8%
LENDELEDE	492	= 2%

In vergelijking met onderstaande twee naburige gemeenten:

HARELBEKE	61
ZWEVEGEM	28

- **Kwalitatieve beoordeling**

Inzake de kwalitatieve beoordeling van het werk van Ciwes, wordt verwezen naar de ppt zoals deze aan het college van 5 mei 2017 werd voorgelegd en naar een aantal items hiervoor in het kwantitatieve deel.

- **Kwaliteit – doormelding en aansturing van de ploegen**

Inzake de kwaliteit en de doormelding en aansturing van de ploegen kan worden meegegeven dat door Ciwes in 2016 de doelstelling werd behaald om 80% van de oproepen binnen 10 seconden aan te nemen. Gelet op een voor Ciwes totale stijging van 10,8% meer oproepen dan in 2015 en 4.037 minder beschikbare uren calltaking, is de terugval van slechts 1,1% van het percentage oproepen binnen de 10 seconden een goede prestatie. Voor 2016 noteerde Ciwes in totaal 228.419 inkomende oproepen waarvan er 95,64% onmiddellijk werden aangenomen en beantwoord.

Een burger die inbelt op een provinciale noodcentrale voor een dringende politionele oproep moet beseffen dat een vragenlijst die in een nationaal proces (met tussenkomst van Vaste Commissie Lokale Politie) werd vastgelegd moet worden doorlopen. De vragen hebben hun meerwaarde naar zowel kwalitatieve vragen om de juiste noodhulp te kunnen bepalen alsook voor het verdere informatieproces naar ISLP en de éénmalige vassing van gegevens. Maar de noodcentrale is geen blauwe lijn (=administratieve politie). Het CIC is in eerste plaats een noodcentrale voor dringende politionele tussenkomsten en heeft niet de capaciteit voor “blauwe tafel”. Voor elke mogelijke interventie wordt het interventiebeleid van de korpschef toegepast: dringende tussenkomst, uitgestelde tussenkomst, doorverwijzing lokale post tot uitzonderlijk de neen-verkoop. Wie inbelt op 101 met de perceptie om geholpen te worden als een blauwe lijn zal waarschijnlijk de vragen alsook de assertieve houding van de calltaker als overbodig en té assertief vinden. Vandaar de noodzaak om de oproepen vanuit de PZ Vlas voor dringende noodhulp en administratieve info beter te kanaliseren en differentiëren. Een kanalisatie van dringende noodoproepen en ‘blauwe tafel’ in de PZ (doorschakeling en voldoende telefonie capaciteit) is een oplossing die sedert enige tijd werd ingevoerd: de “optie 2” bij contactname van de zone wordt automatisch doorgestuurd naar een andere baliemedewerker en daarna naar de dispatching; bijgevolg wordt (ongeveer) iedere administratieve telefoon beantwoord en moet de overbelasting op de calltaking van Ciwes worden gereduceerd.

De start van een dispatch van een gebeurtenis begint niet vanaf het einde van de calltaking, wat een groot misverstand is bij vele PZ's en ook overheden. Zodra een calltaker zicht krijgt op waar, wat en wie moet hij asap zijn fiche aanvaarden en kan de dispatcher reeds meevolgen. Terwijl de dispatcher de ploeg oproept kan de calltaker perfect bijkomende vragen stellen en deze toevoegen in de fiche. Maar bij meerdere oproepen voor dezelfde dispatcher (hetzij uit dezelfde PZ of voor andere PZ op dezelfde tafel), moet de dispatcher aandacht hebben om prioritaire gebeurtenissen eerst te dispatchen. Bij acute call met heterdaad of gevaar voor fysieke integriteit worden asap noodgebeurtenissen aangemaakt en wordt gans de zaal onmiddellijk op de hoogte gebracht incl de coach voor eventuele supralokale coördinatie.

De gemiddelde dispatchtijd door het CIC werd in 2016 tot 305 sec herleid (in 2015 295sec, 2014 in 289 sec, 2013 in 306 sec en in 2012 466 sec). De dispatchtijd is de tijd waarin de oproep wordt aangenomen totdat een interventieploeg beschikbaar is en op deze gebeurtenis kan worden gedispacht. De verhouding van het aantal gebeurtenissen en het aantal beschikbare interventieploegen bepalen de dispatchtijd binnen de PZ.

De bezetting van het werkstation “regio 4” heeft een (haalbaar) maximum bereikt met PZ VLAS , Gavers en Mira. Maar de maximale bezetting moet worden afgewogen tussen dal momenten (vb dinsdag of zondagnamiddag) en piekmomenten (vrijdag en zaterdagnacht). Piekmomenten zijn hectisch maar worden gecompenseerd door dalmomenten. Geen enkele dispatcher neemt steeds dezelfde piekmomenten voor zijn rekening. De bezetting van deze gespreksgroep op jaarbasis was ongeveer 15 %. Pas vanaf 20% wordt een gespreksgroep als zeer druk en 25% als te druk ervaren. De gemiddelde radiobezetting van de werkstations regio 4 die door het SICAD W-VL CIC worden opgevolgd bedraagt buiten de zomermaanden 15,3% en tijdens de zomer 14,8 %. De tijdelijke piekmomenten of crisisogenblikken verantwoorden geen “eigen tafel” voor 101 opvolging. De ondersteuning mag als kwalitatief worden beschouwd maar gelet op de dal en piekmomenten zijn de mogelijkheden naar

bijkomende opzoekingen (infotheek), telefonische herbevestigingen, contactname externe diensten ruimer tijdens dalmomenten dan tijdens piekmomenten. Maw wordt tijdens piekmomenten voorrang gegeven aan dringende politionele oproepen en maatregelen. Een bijkomende PZ op regio 4 is echter niet meer haalbaar, volgens Ciwes. De stijging van het aantal ploegen Vlas onder het ene kanaal van Ciwes heeft daar uiteraard een impact op.

- **Knelpunten**

Inzake de voornaamste knelpunten – zowel qua inhoud als tijdsperspectief – wordt nogmaals verwezen naar de FAQ en de vragenlijsten die werden opgenomen na de opstart van de samenwerking met Ciwes (als bijlage gevoegd). Ook de ppt die aan het college van 5 mei werd voorgelegd duidt een aantal zaken.

- **Bezetting werkstations**

De bezetting van de werkstations (WKS = 1 FTE) in Ciwes ziet er als volgt uit in routine: de calltaking beslaat 3 WKS tijdens de week; 4 WKS vanaf vrijdagochtend t.e.m. zondagnacht; 5 uren op feestdagen/nachten (21 juli, kerstavond en oudjaar); de support : 3; 4 bij geplande acties; de dispatching beslaat 6 WKS aangevuld met een supervisor-Coördinator op 1WKS. Zoals eerder vermeld, betreft 'Regio WVL 4' de full-dispatching van PZ Gavers, PZ Mira en PZ Vlas en zit op WKS 4. Voor de bezetting in % tijdens het jaar en de zomermaanden wordt verwezen naar het kwantitatieve deel.

- **Klachten**

Inzake de klachten van de gebruikers wordt eveneens verwezen naar de ppt van het college van 5 mei .

- **Sterk verhoogde stijging van het aantal gebeurtenissen**

De regeling van de oproepen buiten de kantooruren was initieel geregeld op zuivere doorschakeling. Iedere niet beantwoorde 'niet-101-oproep' kwam automatisch terecht bij de calltaking van Ciwes. Dit heeft geleid tot een substantiële verhoging van het aantal 'administratieve' vragen die onterecht moesten worden behandeld en die in verhouding moeten worden gebracht met verlengde wachttijden en eventueel ontevreden klanten. Sedert mei 2017 werd hiervoor de doorschakeling aangepast in de telefooncentrale van Vlas (zie hiervoor). Tot op heden is hierover geen bijkomende informatie (beter of slechter) bekend. De meeste politiezones kennen een interventielast die vergelijkbaar is met vorige jaren. Uitzondering hierop was de politiezone Vlas met bijna een verdubbeling tegenover 2014 (uiteraard het jaar waarop nog de eigen dispatching full functioneerde en dus niet meteen een vergelijkbare basis). De reden hiervoor is te vinden in het feit dat het CIC voor elke oproep in de CAD een gebeurtenis aanmaakt terwijl vroeger door de lokale dispatching/ onthaal meldingen binnen ISLP werden aangemaakt. Het jaar 2016 werd immers gekenmerkt door een stijging van het aantal gebeurtenissen met 19.965 . Deze aangemaakt door het CIC kenden een stijging van 20.193 (in 2015 een stijging met 11.949 tov 2014). Deze stijging is in het bijzonder te wijten aan de overname van de dispatching van de PZ Vlas sedert begin 2016. In het bijzonder verwijst Ciwes hiervoor naar het feit dat onder meer daardoor 7.496 niet dringende gebeurtenissen die naar de lokale post worden gedispatched. Dit had te maken met de onvolmaakte doorschakeling van de administratieve vragen.

- **Ervaringen inspecteurs**

Inzake de ervaringen van de inspecteurs wordt eveneens verwezen naar de ppt van het college van 5 mei en naar de FAQ-lijsten eerder vermeld.

- **Bijsturingen**

Inzake de bijsturingen wordt verwezen naar het eerste deel van deze nota (inclusief bijlagen) en naar de conclusies van het college van 5 mei 2017 zoals deze eerder werden opgestuurd.

